



**AUTORITÉ DE RÉGULATION DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DES POSTES
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DU
CONTENTIEUX (DJC)**

**RAPPORT ANNUEL DU SUIVI
CONSOMMATEUR / PLAINTES**

Année 2016

CONTEXTE

Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs et afin d'assurer le traitement des plaintes et litiges dans le secteur des télécommunications, l'ARTP a mis en place un dispositif automatisé de prise en charge des réclamations et plaintes des consommateurs.

S'y ajoutent d'autres voies d'accès telles que:

- “ le n° vert au 800 800 200
- “ le mail à travers: contact@artp.sn
- “ Le courrier classique
- “ La présence physique

L'ARTP a toujours placé le consommateur au centre de ses préoccupations ; cette ambition a été confortée par plusieurs dispositions du code des télécommunications, notamment les articles 126.8, 127.13, 136 et 142.

Par ailleurs, la décision n° 2015-012 du 26 novembre 2015 mis en place par l'ARTP, fixe la procédure de traitement des réclamations et des plaintes des consommateurs.

Pour des raisons de performance, les opérateurs de téléphonie notamment SONATEL, TIGO, et EXPRESSO ont accès direct à la plateforme dématérialisée de traitement des plaintes à tout moment et en temps réel.

Grace à l'ensemble de ces outils précités, l'ARTP peut être saisi pour différents motifs:

- “ Plainte pour mauvaise qualité du réseau;
- “ Plainte pour mauvaise qualité de prestation de service de l'opérateur ou exploitants de services à valeur ajoutée;
- “ Plainte dans le cadre de la contestation d'une facture;
- “ Plainte découlant de l'identification de clauses abusives ou anticoncurrentielles dans les contrats proposés par les opérateurs et fournisseurs de services;
- “ Plainte pour retard de l'opérateur dans l'activation d'un service auquel l'utilisateur à souscrit;
- “ Plainte dans le cadre du fonctionnement de l'interopérabilité des réseaux mis en place par les opérateurs et fournisseurs de services;
- “ Plainte découlant d'une mauvaise qualité de service après-vente de l'opérateur ou de l'exploitant de service à valeur ajoutée;

- ” Plainte suite à la constatation d’écart entre la prestation de l’opérateur et les informations fournies dans le cadre d’une publicité commanditée par l’opérateur pour le service ciblé;
- ” Plainte suite au soupçon d’effets sur la santé des populations d’infrastructures de Télécommunications déployées dans une zone;
- ” Plainte ou Réclamation suite à des dommages occasionnés par un opérateur lors de la réalisation de travaux de entretien ou de raccordement de son réseau.

A travers ce rapport synoptique nous vous transmettons l’ensemble des données recueillies au sein de l’institution et ayant fait l’objet d’une prise en charge particulière auprès des opérateurs.

Le plan du rapport se établit comme suit:

- 1- Vue globale
- 3- Taux de traitement par opérateur
- 4- Répartition par types de plaintes TIGO
- 5- Répartition par types de plaintes EXPRESSO
- 6- Répartition par types de plaintes ORANGE
- 7- Perspectives
- 8- Recommandations

1- VUE GLOBALE

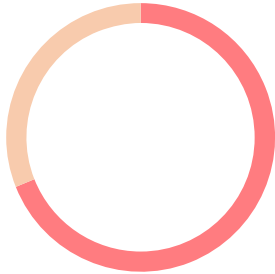
TOTAL PLAINTES

293

PLAINTES

CLASSIFICATION DES PLAINTES

31%
PLAINTES
TECHNIQUES (91)



69%
PLAINTES
COMMERCIALES
(202)

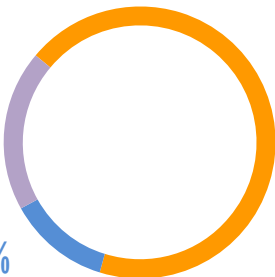
Les **plaintes techniques** concernent: le qualité de réseau mobile et fixe, l'internet, les OTT, une antenne endommagée, problème de couverture, etc.

Les **plaintes commerciales** concernent: la surfacturation, le dalal tone, les messages multiples factures, les services non demandés, les problèmes de contrat, inaccessibilité des services clients, offres pas transparentes, puces inactives, portabilité, identification ect.

OPÉRATEURS

19,60 %
EXPRESSO (59)

11,96 %
TIGO (36)



67,5 %
SONATEL (198)

POURCENTAGE GLOBAL
DES PLAINTES TRAITÉES

88 %

Nombre de plaintes traitées tous opérateurs confondus **259/293**

DONNEES RECUES

La Cellule de suivi du consommateur est une interface ente l'ARTP et le consommateur. Elle recueille et suit le traitement des plaintes concernant les opérateurs de téléphonie. Rattachée à la DJC, la cellule prend en charge l'essentiel des plaintes en collaboration avec la DEM

PÉRIODE COUVERTE
PAR LE RAPPORT

01
JANVIER 16

31
FEVRIER 17

MOYENS DE SAISINE

MAIL

60

20,47%

NUMÉRO
VERT



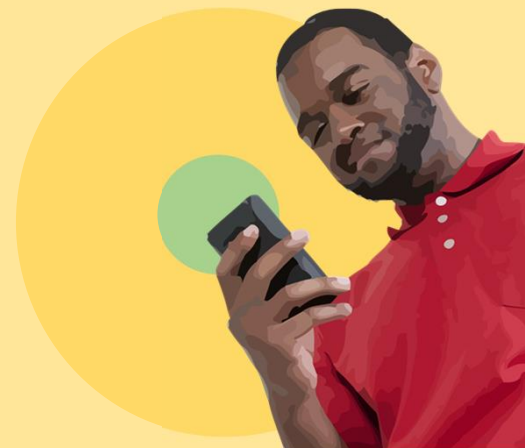
223

76,10%

COURRIER/PRESENCE
PHYSIQUE

10

3,4%

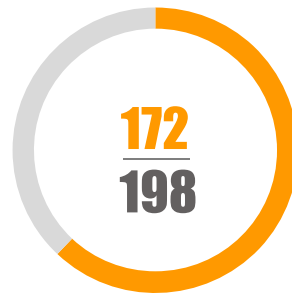


2- REPARTITION PAR OPÉRATEUR /TAUX DE TRAITEMENT

SONATEL

198
PLAINTES

La progression dans le traitement des plaintes avec SONATEL est notoire, de 10% en 2015, le taux de prise en charge en 2016 est proche de 90%. En 2017 le pourcentage avoisine 100% ce qui est remarquable. La satisfaction du réclamant sera des lors évaluée

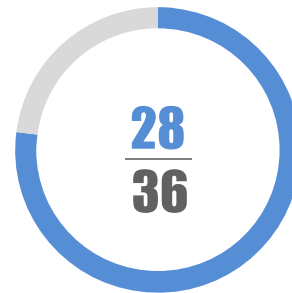


86%
PLAINTES
TRAITÉES

TIGO

36
PLAINTES

Le taux de traitement TIGO varie de (23%) par rapport à 2015. néanmoins le ressenti (satisfaction) du client est bien pris en charge. Pour cette année 2017 la prise en charge est satisfaisante avec un pourcentage avoisinant 100%

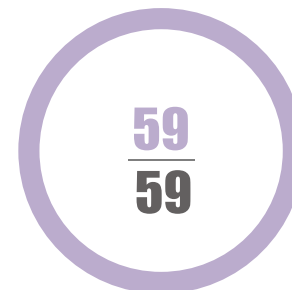


77%
PLAINTES
TRAITÉES

EXPRESSO

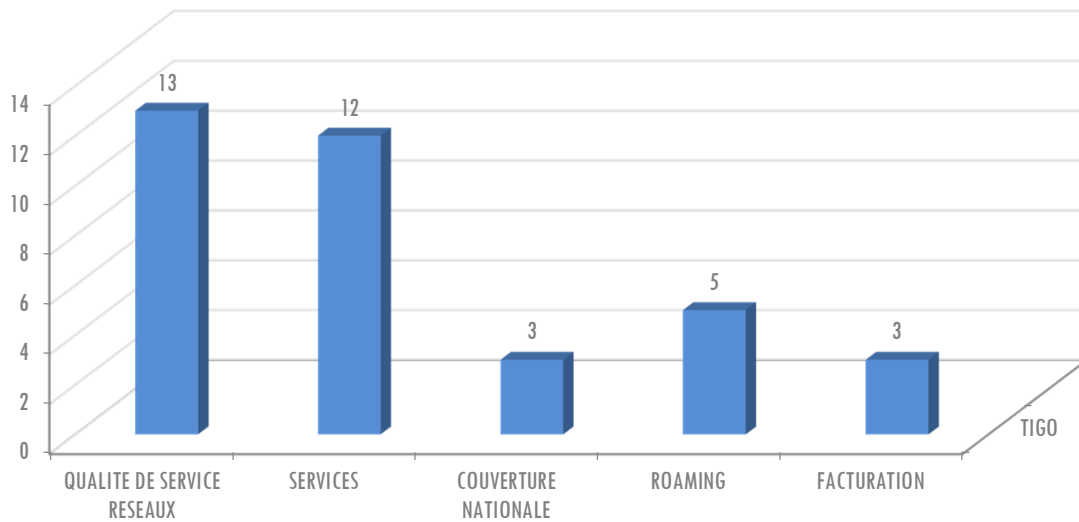
59
PLAINTES

Avec un taux de traitement de 100%, Expresso fait un sans faute. L'opérateur revient de loin vu que les 3 dernières années il détenait le taux de traitement le plus bas.



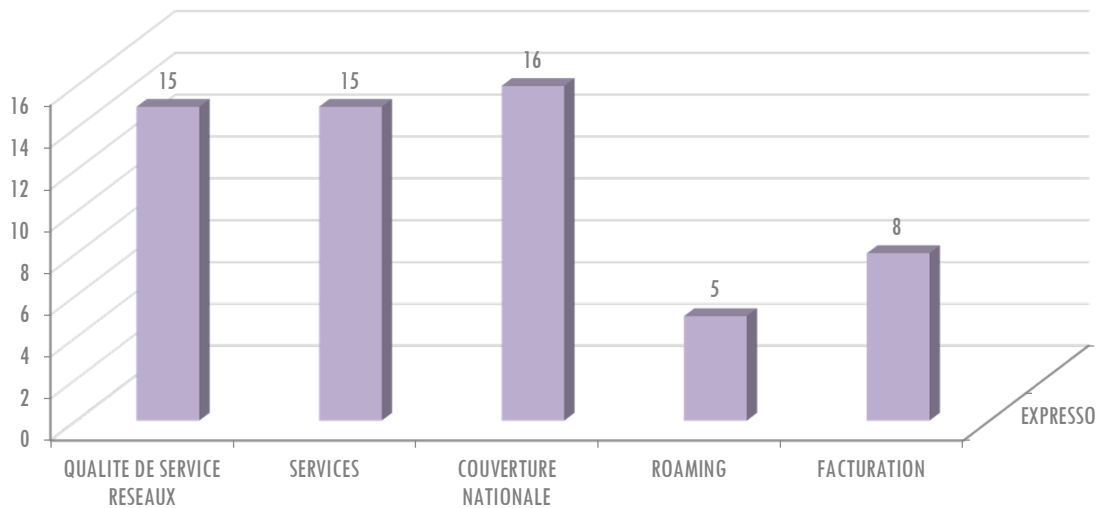
100%
PLAINTES
TRAITÉES

3- RÉPARTITION PAR TYPE DE PLAINTES: 5 CATEGORIE / TIGO



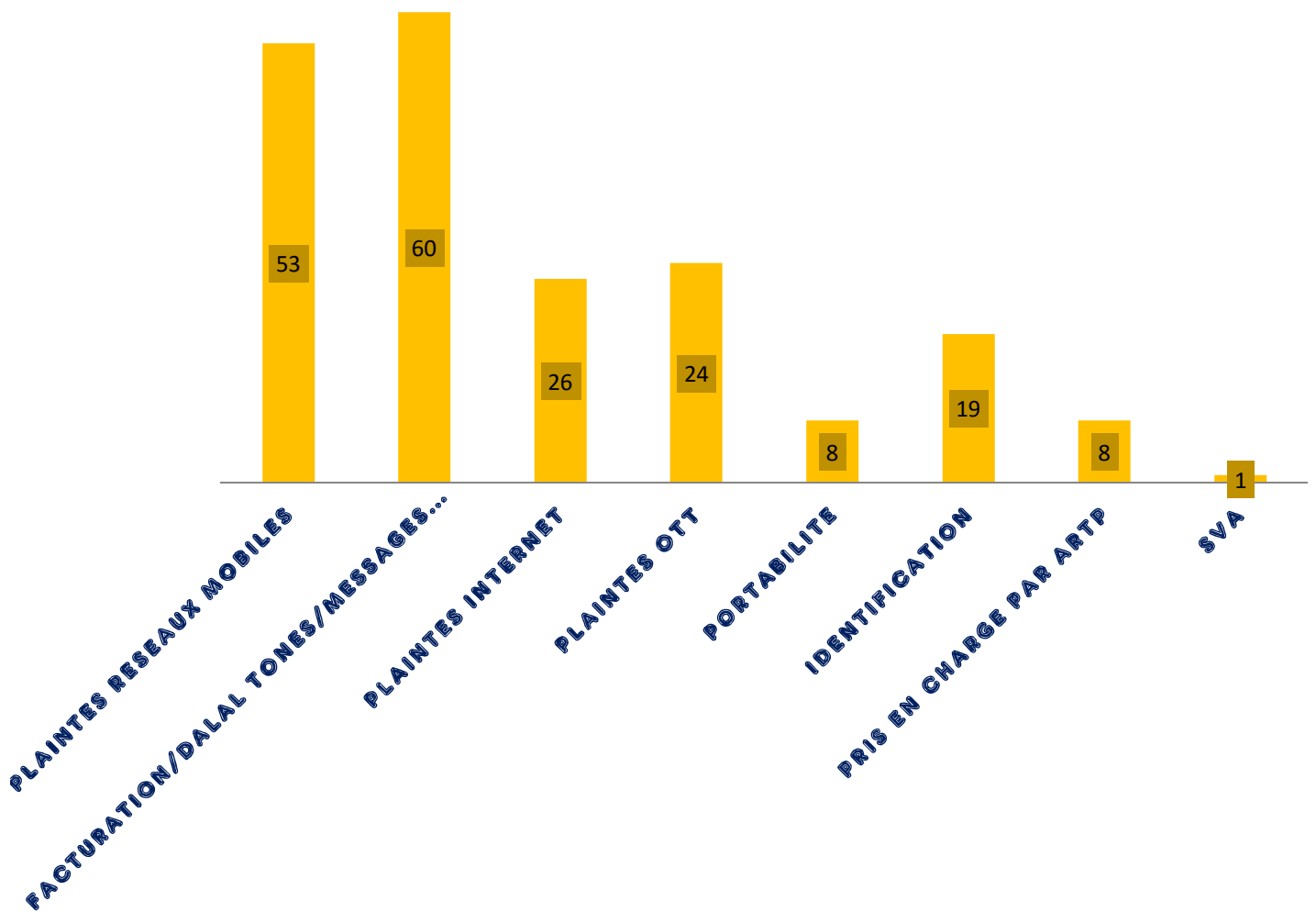
- Les plaintes sur la couverture nationale concernent; la non émission ou non réception d'appels (provisoire) dans certaines zones, les coupures de communications, etc.
- Les plaintes sur la qualité de service réseaux concernent L'absence de signal, l'injoignabilité, les dysfonctionnements du fixe, etc.
- Les plaintes sur les services concernent; le libellé des offres pas transparentes, l'inactivation de l'offre, le service client, la messagerie, etc.

4- RÉPARTITION PAR TYPE DE PLAINTES: 5 CATEGORIES/ EXPRESSO



- Les plaintes sur le roaming concernent: les données mobiles, la facturation, le cout des communications, etc.
- Les plaintes sur la facturation concernent les cartes de recharges débitées à tort selon le client, la facturation des services non demandées, le bonus annoncé mais pas effectif, etc.

**5- RÉPARTITION PAR TYPES DE PLAINE:
8 CATÉGORIES /ORANGE**



6- PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2017

- ❖ Œuvrer à l'amélioration de la plateforme de traitement des réclamations et des plaintes par une montée en gamme significative tenant compte des observations internes et des remarques des opérateurs;
 - “ Augmentation du débit, (lenteur de la connexion)
 - “ Amélioration des rubriques,
 - “ Activation de l'ensemble des items paramétrés,
 - “ Possibilité d'affiner les rapports,
 - “ Mise à disposition des statistiques pour l'opérateur....
 - “ Possibilité de correction des textes
 - “ Possibilité de supprimer un doublon, d'annuler une plainte, etc.

- ❖ Elaborer un courrier d'information à SONATEL sur la nécessité de respecter les délais fixes par la décision n° 2015-012 du 26 novembre 2015 élaboré par l'ARTP

- ❖ Evaluation de l'enquête de satisfaction effectuée auprès de l'ensemble des plaignants

7- RECOMMANDATIONS

❖ Veiller à ce que les plaintes les plus récurrentes ;

- ” Surfacturation,
 - ” Qualité de service,
 - ” Internet
 - ” Sms indésirables;
 - ” Qualité de couverture,...
-puissent faire l'objet de sanctions

❖ Veiller à ce que les paramètres d'activation du dalal tones soient revus

❖ Veiller au respect de la date de validité et à la transparence des offres annoncées.